



Facultad de Administración y Negocios

Contabilidad

Trabajo de investigación:

“Implementación de un sistema de costos por órdenes para personas de la tercera edad y su impacto en la determinación del costo de los servicios en el hotel Masi Perú en el año 2018”

Camacho Tomateo, Antony Miller

Romero Mayta, Kelly

Para obtener el Grado de Bachiller en:

Contabilidad

Lima – Perú

2019

## **RESUMEN TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

El siguiente trabajo de investigación tiene como objetivo implementar un sistema de costos por órdenes, en los servicios hoteleros del Hotel Masi Perú, tomando como punto de partida las teorías del Costo ABC, esta teoría nos describe. como se puede determinar el costo en los servicios, ya que como sabemos, el costo de los servicios es mas complejo de determinar, es por eso que la teoría de Costo ABC nos dice que a cada actividad que se realiza al momento de brindar el servicio se debería de asignar un costo.

La estructura de esta tesis es la siguiente: tras una breve introducción, en el primer capítulo se plantea el problema, identificando la realidad de la problemática, así como también los problemas secundarios, luego se identifica el objetivo principal y los objetivos secundarios.

En el segundo capítulo citaremos las teorías las cuales hemos escogido como posible solución para la determinación del costo de los servicios en el Hotel Masi Perú en donde también haremos comentarios por cada fuente.

En el tercer capítulo y por último realizaremos un caso práctico, en donde desarrollaremos las teorías de las fuentes, aplicando directamente a los servicios que brinda el Hotel Masi Perú, para así poder comprobar si el sistema de costos que estamos implementando es el mas adecuado.

### **Dedicatoria**

Dedicamos el trabajo de investigación a nuestros padres por habernos formado para ser personas correctas y nos motivaron constantemente para alcanzar nuestras metas.

## ÍNDICE

<b>Capítulo I Planteamiento del Problema.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Delimitación de la investigación.....</b>	<b>2</b>
1.2.1 Geográfico.....	2
1.2.2 Temporal.....	2
1.2.3 Temático.....	2
<b>1.3 Problema principal y problemas secundarios.....</b>	<b>3</b>
1.3.1 Problema principal.....	3
1.3.2 Problemas secundarios.....	3
<b>1.4 Objetivos de la investigación.....</b>	<b>4</b>
1.4.1 Objetivo General.....	4
1.4.2 Objetivo Secundarios.....	4
<b>1.5 Justificación.....</b>	<b>5</b>
<b>Capítulo II Marco Teórico.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Primera Fuente.....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Segunda Fuente.....</b>	<b>7</b>
<b>2.3 Tercera Fuente.....</b>	<b>8</b>
<b>2.4 Cuarta Fuente.....</b>	<b>9</b>
<b>2.5 Quinta Fuente.....</b>	<b>10</b>
<b>2.6 Sexta Fuente.....</b>	<b>11</b>
<b>2.7 Séptima Fuente.....</b>	<b>12</b>

2.8 Octava Fuente.....	14
2.9 Antecedentes.....	16
2.10 Glosario de Términos.....	17
Capítulo III Caso Práctico.....	19
3.1 Planteamiento del Caso Práctico.....	19
3.2 Organigrama.....	20
3.3 Proceso del Hospedaje.....	21
3.3.1 Reservación de habitación.....	21
3.3.2 Presentación del Huésped.....	21
3.3.3 Hay disponibilidad de Habitaciones.....	21
3.3.4 Solicitud de reservación de la habitación.....	21
3.3.5 Recepción de solicitud y confirmación de habitaciones.....	21
3.3.6 Disponibilidad de habitaciones.....	21
3.3.7 Presentación del huésped en la fecha establecida.....	22
3.3.8 Verificación en recepción del hotel.....	22
3.3.9 El huésped quiere hospedarse más días.....	22
3.3.10 Registro de salida del huésped.....	22
3.4 Tipos de Habitaciones.....	22
3.4.1 Habitación Simple.....	22
3.4.2 Habitación Doble.....	23

3.4.3 Habitación Suites.....	23
3.4.4 Personalizados.....	24
3.5 Transporte.....	24
3.6 Restaurante.....	25
3.6.1 Desayunos.....	25
3.6.2 Almuerzos.....	25
3.7 Orden de Pedido .....	26
3.7.1 Cuadro de Costos por Consumir de la Orden de Servicio.....	27
3.7.2 Cuadro de Costos de Fabricación .....	27
3.8 Hallando del Costo de Manera Tradicional .....	28
3.8.1 Cuadro de Costos Tradicional .....	28
3.9 Hallando Costo Aplicando el Sistema de Costeo ABC .....	29
3.9.1 Cuadro de Costeo ABC .....	29
3.9.2 Cuadro de Costos Indirectos de Fabricación .....	31
3.9.3 Cuadro Resumen Costeo ABC .....	31
3.10 Conclusiones.....	33
3.10 Recomendaciones.....	34
3.11 Bibliografía.....	35

## CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática.

La presente investigación se refiere al tema de la implementación de un sistema de costo por órdenes para personas de la tercera edad y su impacto en la determinación del costo de los servicios en el hotel Masi Perú en el año 2018, la actividad hotelera por su mismo giro de negocio presenta una diversidad de servicios, ya sea de vacaciones o negocio, los viajes suponen cambios en las actividades cotidianas de las personas de la tercera edad, los cuales en algunos casos son más complejos de identificar que otros, ya que algunos de esos servicios son tangibles y se hacen más fácil de identificar sus costos mientras que en los servicios que no son tangibles hay una gran dificultad, y esto nos lleva a tener un análisis más minucioso al momento de designar los costos a los servicios, es por eso que las empresas del rubro hotelero tienen que usar la teoría como un punto de partida y adecuar un sistema de costo que brinde la información de manera oportuna y que se relacione con la realidad de la empresa, ya que como sabemos cuándo una empresa no tiene un buen sistema de costos trae como consecuencia que al momento de elaborar sus estados financieros estas no reflejen la realidad de la empresa y no se puedan tomar buenas decisiones, por este motivo la empresa Masi Perú ha elegido la teoría de **costos basados por actividades ABC**, el cual nos permite asignar costos a las actividades que se incurren al momento de brindar un servicio, para esto también elegimos los servicios que dan más rentabilidad a la empresa los cuales son los servicios de alojamiento y alimentación en el cual nos servirá como una base para poder aplicar a los demás servicios que brinda la empresa tomando como elemento principal las ordenes de pedidos confirmadas por los clientes que provienen del extranjero.

## **1.2. Delimitación de la investigación.**

### **1.2.1. Geográfico**

Para el desarrollo de nuestra investigación trabajaremos con la empresa hotelera Masi Perú SAC que está ubicada en la región de Lima, provincia de Lima y Distrito de San Juan de Miraflores; en calle Los Eucaliptos 194-Urbanización los Geranios. La empresa brinda los servicios personalizados de alojamiento, alimentación, Recreación y traslado de personas de la tercera edad. Lleva más de 10 años en el mercado, cuenta con una larga cartera de clientes en la ciudad de Lima y en provincias como Cusco, Arequipa y Amazonas.

### **1.2.2. Temporal**

Nuestra investigación tendrá una duración de 7 meses, en los cuales nosotros iremos recopilando la información requerida y necesaria, tanto de la empresa en mención y de otras empresas del rubro hotelero, como de autores reconocidos en temas de implementación de sistemas de costos para empresas del rubro hotelero.

### **1.2.3. Temático**

Nuestra investigación tratara sobre la implementación de un sistemas de costos y su impacto en la determinación del costo de los servicios de alojamiento, alimentación, recreación y transporte – HOTEL MASI PERU S.A.C. en el año 2018, cuyo rubro es la industria hotelera. Este sistema de costo se implementara después de hacer un análisis histórico de los Estados Financieros de los últimos



5 años, dando un mayor análisis los centro de costos y a las cuentas de destino, en donde se verá si es que el costo determinado fue el correcto y si es que la empresa ha estado usando un sistema de costos adecuado en dichos años, para luego hacer un análisis de costeo de los servicios que brinda el hotel en el año 2018 y llegar a una conclusión.

### **1.3. Problema principal y problemas secundarios.**

#### **1.3.1. Problema principal:**

- ¿Qué sistema de costos se debería implementar en la empresa Masi Perú S.A.C. para determinar el correcto costo de los servicios del Hotel Masi Perú S.A.C.?

#### **1.3.2. Problemas secundarios:**

- ¿Qué sistema de costos se debería implementar para mejorar la determinación del costo en el servicio de alojamiento?
- ¿Qué sistema de costos se debería implementar para mejorar la determinación del costo en el servicio de alimentación?
- ¿Qué sistema de costo se debería implementar para mejorar la determinación del costo en el servicio de recreación?
- ¿Qué sistema de costo se debería implementar para mejorar la determinación del costo en el servicio de transporte?

#### **1.4. Objetivos de la investigación.**

##### **1.4.1. Objetivo General:**

Comprender como el método de costos por órdenes permitirá identificar el correcto costo de los servicios del Hotel Masi Perú S.A.C. del distrito de San Juan De Miraflores en el año 2019.

##### **1.4.2. Objetivo Secundarios:**

Comprender como el método de costos por órdenes permitirá identificar el correcto costo de los servicios de alojamiento del Hotel Masi Perú SAC del distrito de San De Miraflores en el año 2019.

Comprender como el método de costos por órdenes permitirá identificar el correcto costo de los servicios de alimentación del Hotel Masi Perú SAC del distrito de San De Miraflores en el año 2019.

Comprender como el sistema de costos por órdenes permitirá identificar el correcto costo de los servicios de recreación del Hotel Masi Perú SAC del distrito de San De Miraflores en el año 2019.

Comprender como el sistema de costos por órdenes permitirá identificar el correcto costo de los servicios de transporte del Hotel Masi Perú SAC del distrito de San De Miraflores en el año 2019.

### **1.5. Justificación.**

La presente investigación se justifica por las razones siguientes:

La presente trabajo servirá para identificar la distribución de los costos de los servicios que brinda la empresa Hotel Masi Peru mediante la implementación de un procedimiento de costos por órdenes que se basa en la técnica de costo por actividades ABC, el cual nos proporcionará de información sobre los costos que estén acorde con la realidad y en el momento oportuno.

La implementación del sistema de costos que se genere en base al presente estudio, mejorara los procesos que se aplican al momento de identificar los costes de los servicios que brinda el Hotel Masi Perú en el año 2018.

Se dará respuesta con los datos recopilados al problema que se da al momento de determinar el correcto coste de los servicios implementando un plan de costo por órdenes de servicios que esté basado en el sistema de costo por actividades ABC y que funcione eficientemente de acuerdo a las necesidades de la empresa Hotel Masi Perú en el año 2018.

A partir de la presente investigación se podrán desarrollar implementaciones de sistemas de costos que se adapten a la realidad de cada empresa, incluso se pueden aplicar primero a los servicios que sean los más relevantes y en base a ello aplicar a los demás servicios que brindan las empresas del rubro hotelero ya que como sabemos las empresas hoteleras brindan muchos servicios los cuales son actividades muy distintas, pero que al final llevan al producto terminado que en este caso serían los paquetes turísticos.

## **CAPITULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1. Primera Fuente:**

Una primera fuente nos plantea sobre los distintos conceptos, características, componentes y elementos de la contabilidad de costos, para ello se utilizaron métodos teóricos, artículos, estudio de casos, apuntes de clase, el resultado logrado es concretar conocimientos de cada término o palabras relacionados con costos, donde sirva de orientación, guía y sugerencia permitiendo así tener mejor enfoque en contabilidad. La forma de como hallar nuestro costo ha ido desarrollándose a través del tiempo y ha aparecido nuevos enfoques las cuales toman muy en cuenta las teorías recientes de costeo, tales como el costeo basado en actividades y su impacto en la cadena de valor, el cual es considerado como un procedimiento útil para poder hallar el costo de servicios.

Según el autor, se llegó a la terminación que la contabilidad de costos desarrolla un papel muy importante dentro de la empresa, ofreciendo información detallada, oportuna y valiosa siendo ésta de gran ayuda para la toma de decisiones, para ello se tuvo acceso a varias fuentes de contabilidad, libros, revistas, esta fuente fue muy útil para nuestra investigación porque nos permitió conocer, orientarnos, guiarnos informarnos el significado de cada término o palabra, sus tipos, clases, componentes que forman cada producto o servicio, permitiendo a la gerencia a tomar mejores decisiones dentro de la empresa.

## **2.2. Segunda Fuente:**

Una segunda fuente, es de los autores Lozano y Molina, (2015), el planteamiento de esta investigación es obtener los valores reales, datos confiables de cada departamento del hotel como es alojamiento y restaurante, el método que fue utilizado es Método ABC, el resultado obtenido de la implementación de un procedimiento de costes, que detalla una información muy importante ya que nos da una mayor preparación, ordenamiento y control con cada una de las partes del costo. La forma como se contabiliza a los costos, nos refleja como resultado una mejor imagen de los costos de los productos y servicios terminados, también nos detalla como el enfoque que tomamos al momento de determinar los costos nos llevara al resultado y a la información que necesitaremos ya que cada empresa y tiene actividades diferentes. Según los autores, se llegó a la conclusión que el análisis es de gran importancia para hallar en que cuantía han variado los costes contrastando los costos reales con los estándares planeados al inicio de la producción, se da también con el fin de saber el nivel de perfección empresarial alcanzado, para nuestra investigación es muy útil porque nos da un enfoque en donde los propietarios conocen más a fondo el funcionamiento de su actividad, como también los elementos que forman cada costo de los productos o servicios, lleven unos controles más detallados teniendo una información favorable y de gran calidad para así mantener avances competitivos con otras organizaciones dentro del mercado.

### **2.3. Tercera fuente**

Una tercera fuente, en la que nos presenta el autor Palacios, (2015), nos plantea de qué forma el modelamiento de un Sistema de dirección mejorará el control de los procedimientos en la empresa Hotelera, utilizaron un método llamado RUP (software), según los resultados permitió un mejoramiento en la supervisión de las tareas, corrigiendo los sistemas en distintas áreas de la empresa hotelera, utilizando el resultado de manera eficaz y confiable. La utilización de un sistema para poder mejorar los procesos al momento de hallar las actividades que se dan en cada uno de los servicios que brindan las empresas hoteleras, son de suma importancia, que con un sistema informático la información se podría tener rápidamente y de forma confiable. Según Palacios, se llegó a la conclusión que el modelamiento de un sistema es muy importante porque permite desarrollar una serie de actividades, como tener los procesos más rápidos y oportunos dentro de la empresa, con el fin de obtener un buen producto o servicio con las características requeridas por los clientes, para nuestra investigación es de suma importancia porque nos permite tener un enfoque detallado de los costos, mayor control de los registros, procedimientos y que estos sean de calidad, logrando así las expectativas de las ventas planificadas por la organización.

## 2.4. Cuarta Fuente

La cuarta fuente, nos plantea que las empresas del sector hotelero con el fin de poder prestar servicios oportunos y económicos deben conocer e identificar los costos de las actividades como es de alojamiento y restaurante del hotel, ya que en algunos casos el sistema de información de costos son débiles, para ello se implementó el Sistema de costos ABC. Este método nos plantea que se puede determinar los costos en base a variables estándares o reales los cuales proyectan los costos de los servicios hoteleros hasta asemejarse con la realidad, Según el autor, se llegó a la conclusión que la implementación de un sistema ABC es un instrumento más adecuado para corregir o analizar los errores que se detectaron en los sistemas tradicionales, esta tesis nos ayudó a identificar que el sistema ABC es más completo a diferencia de otros sistemas, por lo mismo que sirve como instrumento de soporte para las áreas del hotel con el fin de determinar el costo más preciso y la rentabilidad de los productos o servicios.



## **2.5 quinta fuente**

La quinta fuentes nos plantea que el costo fundado en actividades no ayudara a calcular el valor de los servicios prestados de manera más precisa a través de las de las actividades necesarias que hay en un producto ofrecido que en este caso sería el paquete con las actividades que realizara el cliente mientras dure su estadía en el Hotel. El proceso ABC nos ayudara a determinar los costos de manera ordenada y precisa, esto se lograra por que se asignara a cada servicio que brinda el hotel actividades y a estas actividades se asignaran valores, los cuales serán elementos importantes para poder costear los productos y servicios, y también nos brindara información sobre en qué estado se encuentran, como por ejemplo los servicios que estén en proceso. Bueno según el autor llega a la conclusión que esta estructura es parecida o igual a la del método de costos estándar, en donde en lugar de usar los centros de costo por cada área o departamento se utilizan actividades, esta tesis nos ayudó a identificar la lista de actividades que pueden estar en un servicio ya que el Hotel no solo brinda servicio de hospedaje sino que también brinda otros servicios como desayuno, lavandería, transporte entre otros, los costos de estas actividades deben de estar bien identificados para poder tener una herramienta la cual nos permita tener un mejor precio frente a los competidores, como también lo podemos usar como una herramienta de medición del desempeño de actividades y de acuerdo a ello cuales eliminar.



## **2.6 Sexta fuente**

La sexta fuente nos indica que, al usar el Sistema de Uniforme de Cuentas para la Industria del Alojamiento, la cual nos recomienda que los costos en que incurran las empresas hoteleras se clasifiquen en por la condición dela misma y por las unidades organizativas del hotel que son departamentos operativos que representen el costo y gasto departamentos no operativos y los gastos que conformen a gastos fijos del negocio. Según la fuente nos resume que los centros de costos se deberían clasificar por departamentos de acuerdo a lo que se ha presupuestado a comienzo de cada año, esto con el fin de tener un estándar en base al presupuesto y luego al momento de ejecutar comparar ese costo obtenido con el costo estándar que se obtuvo en base a lo presupuestado y de esta manera poder tener información importante para los costos. Según lo expuesto por el autor, se debe clasificar por la naturaleza y a su vez asignar un costo a cada departamento que esté relacionado con las operaciones del servicio como por ejemplo Alojamiento, restaurantes, áreas recreativas, estos costos deben usarse como presupuestos de cada área operacional, mientras que las áreas que no tengan relación con la operación del servicio como por ejemplo las áreas administrativas, compras, almacenes, recursos humanos, y que no reciben ingresos deben de representar los gastos indirectos de la actividad, todas estas identificaciones de los departamento permite que el costo se pueden reflejar en las ordenes de servicios de que se ofrecen al cliente ya que al identificar las áreas operacionales se podrá tener un mejor detalle de los costos por cada orden de servicios.

## 2.7 Séptima fuente

La séptima fuente nos presenta el autor Norge Garbey Chacon, (2015) las empresas que se dedican a la actividad hotelera que brindan los servicios de hospedaje y gastronomía principalmente, tienen factores únicos que las diferencian de otras actividades comerciales o industriales por la gran diversidad y complejidad de sus servicios ya que dentro de estos hay un serie de actividades las cuales son vitales para la satisfacer al cliente, como por ejemplo en un servicio de alojamiento, la habitación tiene que estar limpia la cual implica una actividad de limpieza diaria luego también tiene que tener las sabanas limpias la cual implica una segunda actividad que es la de lavanderías, así mismo el servicio de luz agua cable internet y útiles de limpieza que es necesario para el servicio brindado se puede identificar y agrupar como otras actividades, el método utilizado es de desarrollar un modelo de costo que este adecuado a las actividades del servicio, el cual asigna a cada actividad un costo entonces por cada orden de servicio se obtendrá su costo identificado. El valor que se va a identificar a los servicios hoteleros van de acuerdo con las necesidades de los clientes, obteniendo como resultado costos por cada cliente, y por eso mismo las empresas del rubro hotelero tienen que utilizar el método de sistema de costos ABC, el cual nos dice que por cada orden de servicio se debería de detallar las actividades y en base a esas actividades asignar los costos, este es un método que estaría lo más adecuado para el rubro hotelero, entonces en resumen para empezar por cada cliente se deberá generar una orden de servicio al cual seguidamente se deberá detallar las actividades y luego asignar los costos. Según el autor al analizar la información llego a la conclusión de que se tiene que empezar a poner énfasis en los servicios que representan mayor ganancia para la empresa en este caso es el servicio de hospedaje y alimentación que vendría hacer en realidad un servicio producto donde el hospedaje representa el servicio y la alimentación un producto y cada

uno de estos debería estar con sus costos bien identificados y así ver el rendimiento esperado en la inversión, en nuestro caso el Hotel Masi Perú SAC, también se inclina por comenzar a la implementación solo seleccionando los servicios de hospedaje y alimentos que son lo que más consumos los clientes que frecuentan el Hotel Masi Perú SAC en tal sentido se debe de empezar utilizando el criterio de clasificación de los elementos del costo, en el sector servicios normalmente intervienes dos elementos que son Mano de Obra y Costos indirectos del Servicio y que es el caso del servicio de hospedaje mientras que en servicio de alimentación se debe de agregar el tercer elemento que es el de Materia Prima el cual es fácil de identificar ya que es algo tangible.



## **2.8 Octava fuente**

La octava fuente nos indica que de acuerdo a la información analizada llega a la conclusión de que la forma más simple de hallar los costos en una empresa del rubro hotelero es implementando un sistema de costos por actividades o como también de le conoce el sistema ABC ya que este sistema es el que se asemeja porque asigna un costo a las actividades y en el caso de los hoteles en sus productos están los paquetes turísticos los cuales tienen una variedad de actividades que empieza desde el transporte alojamiento alimentación y entretenimiento, Según el autor la gran problemática que tienen las empresas hoteleras es que no tienen un adecuado sistema de costos implementados en su contabilidad y esto los lleva a hacer un análisis más global y no en forma detallada, esto genera un problema para las empresas ya que no pueden reflejar sus costos reales y no pueden medir su rendimiento, entonces es por eso que el costo por actividades es el más adecuado para aplicar ya que no es tan difícil su metodología y es muy entendible y no se necesita de una gran inversión para implementar este sistema. En síntesis el servicio de alojamiento y de alimentación, constituye la razón de ser del negocio de la hotelería, este servicio es el generador más importante de la empresa ya que representa hasta en un 80% de los ingresos totales, adicional a ello el hotel incurre en una serie de costos para cumplir con las expectativas de sus clientes los cuales se debe de analizar de una manera individual y fijar los precios de acuerdo a este análisis realizado, en tal sentido el sistemas más adecuado es el ABC ya que al momento de la estadía de los clientes hay una serie de actividades que realizara, estas actividades deben estar con sus costos debidamente identificados.



## **2.9. Antecedentes.**

La tesis “DISEÑO DE UNA TECNICA DE COSTO PARA EL HOTEL PLAZA REAL QUE PERMITA DETERMINAR LA RENTABILIDAD DEL NEGOCIO”. Presentada por Yeinny Arenas Jiménez en la universidad Francisco de Paula Santander Ocoña-Colombia. En este dato el autor da a conocer la importancia del técnica de costos como es la materia prima, mano de obra, y costos indirectos de fabricación en las diferentes prestaciones de los servicios o en el producto final ya que muchas veces se desconoce el valor del costo que genera cada actividad que se brinda, lo que dificulta la identificación de la rentabilidad por cada uno y esto suele ser de mucha importancia para los empresarios para poder tomar mejores decisiones.

La tesis “SISTEMA DE COSTOS POR ORDEN DE PRODUCCION Y RENTABILIDAD DEL HOTEL AMANECER EN EL SOL 2014-2015, CUSCO 2016”. Presentada por Nelly Chávez y Erlinda Chávez en este documento el autor reporta el diagnóstico del diseño de un sistema de costos donde se pretende establecer los precios reales y eficientes, este sistema de costos por órdenes, es el más adecuado para su línea de servicios ya que varía según las especificaciones de cada servicio.

La tesis: “GESTIÓN DE COSTOS DE SERVICIOS Y RENTABILIDAD DE HOTELERÍA E INVERSIONES LATINO S.A. HOTEL TIERRA MISTICA QALASAYA DE LA CUIDAD DE PUNO, PERIODOS 2009- 2010”. Presentada por Lenny Fiorella Phala Cutipa en la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno -2015. El estudio tiene por objetivo analizar y determinar los costos de prestación de servicios de hospedaje. Para tal finalidad se ha determinado la aplicación de costos y de tal manera se ha recopilado información, mediante documento como libros contables.

La tesis “APLICACIÓN DEL SISTEMA COSTOS BASADO EN ACTIVIDADES Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA UNIPERSONAL DE CHACÓN RODRÍGUEZ LOLA DEL DISTRITO DE TARAPOTO – 2014”.

Presentada por sus autores Villareal Flores, Obed y Chiroque Vilchez, Ronald tienen la finalidad que el costo por actividades generará un resultado positivo, debido a que se podrá distribuir con más eficiencia las funciones de cada uno de los empleados para las actividades necesarias que agregan valor, y con esto se podrá determinar las actividades innecesarias realizadas en cada departamento, también se podrá determinar

la calidad de talento humano que labora en la empresa, el Costo ABC es una herramienta muy útil para obtener información oportuna y precisa sobre los costos indirectos, en base a la ejecución de las actividades desarrolladas en la empresa.

## **2.10. Glosario de Términos.**

- **Costos:** Es lo que gastas o inviertes al momento de fabricar un producto, así como también son todos los desembolsos en el que incurriste para elaborar determinado producto. El costo forma parte del precio de venta, y se puede decir que el valor venta es la suma del costo más el margen de ganancia del productor.
- **Orden de servicio:** Es un dato para facilitar la comunicación entre el empleador y su trabajador, contiene toda la data necesaria para que el empleado comprenda el servicio que debe realizarse.
- **Costos de producción:** son estándares monetarios de todos los gastos que se han realizado dentro de la empresa, para la determinación de un bien. Estos gastos abarcan todo lo referente a la mano de obra, los costos de los materiales, así como

todos los gastos indirectos que de alguna manera contribuyen a la fabricación de un bien.

- **Mano de obra:** es el desgaste de las personas que están elaborando el bien ya sea material físico.
- **Servicios hospitalarios o de hostelería:** Método comercial de bienes materiales e intangibles a corto plazo, para la satisfacción de las necesidades básicas de descanso y alimentación de los visitantes o turistas, a través de instalaciones previstas que pueden ir desde una cama básica hasta factores de lujo, donde sus operaciones varían según su tamaño, función y costos.
- **Tasa CIF:** Es un factor que se utiliza al momento de realizar la distribución de los costos indirectos de fabricación estimados durante el proceso de la elaboración de un servicio,
- **Orden de Pedido:** Es un documento que emite el cliente y es recepcionado por el proveedor, en este documento se detalla el producto o servicio que el cliente requiere, también se establecen las fechas de entrega y las personas que serán responsables de la ejecución de la Orden de pedido.
- **Costeo Tradicional:** El costeo tradicional es un método contable de costos utilizado para distribuir los costos de producción a productos específicos. El método funciona bajo el principio de que los costos indirectos de fabricación deben ser distribuidos a los productos en base a su volumen u horas máquina.



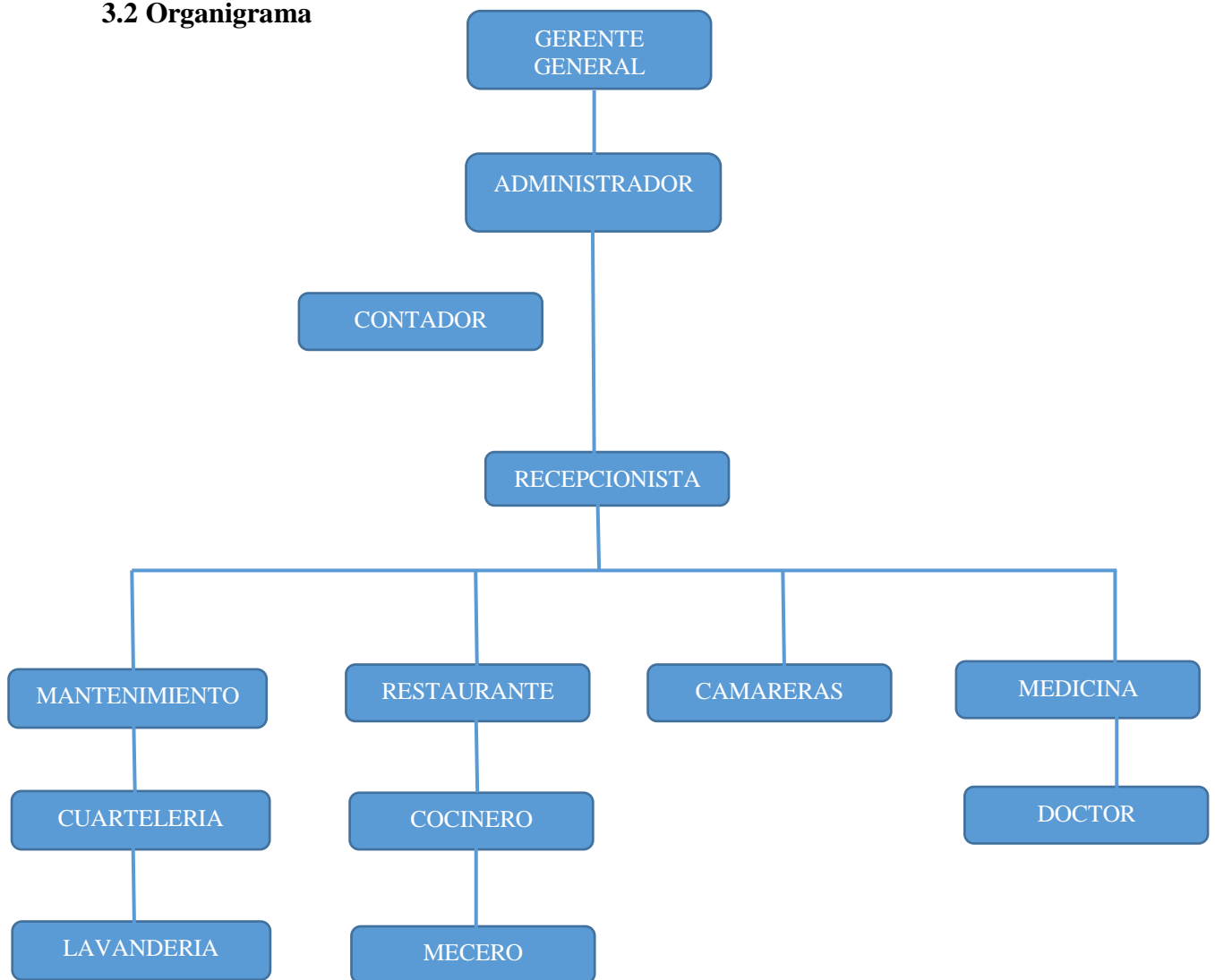
## **CAPITULO III: CASO PRÁCTICO**

### **3.1. Planteamiento del Caso Práctico.**

El Hotel Masi Perú SAC. Pertenece a la industria hotelera, lleva en el mercado más de 10 años brindando los servicios personalizados de alojamiento, alimentación y recreación para personas de la tercera edad extranjera. Los servicios del hotel están direccionados a atender a los clientes extranjeros con camas ortopédicas electrónicas, duchas y tinas adecuadas para personas discapacitadas y así misma alimentación acorde al requerimiento del nutricionista del cliente, es una empresa que tiene en su staf personal altamente capacitado entre enfermeras, médicos, nutricionistas y tecnólogos médicos. La empresa para llevar a cabo el traslado tiene propiedad, vehículos especiales para personas discapacitadas.

A la fecha la empresa no ha realizado ningún análisis a las órdenes de los clientes para saber si el sistema de costeo que utiliza está determinando los costos de sus servicios de manera correcta, por lo tanto no tenemos datos históricos de dicho análisis, por ello se realizara un análisis tomando como muestra 1 orden de nuestro cliente Nuevo Mundo SAC el cual nos servirá como un punto de partida y aplicar el sistema de costos por actividades ABC, así mismo determinaremos si el costo de los servicios están de acuerdo con la realidad de la empresa.

### 3.2 Organigrama



### **3.3 Proceso del Hospedaje**

#### **3.3.1 Se reserva la habitación con anticipación**

Esta decisión lo corresponde al cliente quien tiene la decisión de elegir con anterioridad o enviar un correo o presentarse directamente en el mismo hotel.

#### **3.3.2 Presentación del Huésped**

El huésped se presenta en el hotel el día que será alojado.

#### **3.3.3 Hay habitaciones Disponibles**

El recepcionista hace la verificación en su sistema de las habitaciones disponibles, si en los casos no hubiera terminaría el proceso, o caso contrario el huésped quedaría en un acuerdo de las condiciones y pago de la habitación, luego pasaría a ser registrado.

#### **3.3.4 Solicitud de reservación de la habitación.**

Esto puede ser mediante correos electrónicos, llamadas telefónicas, directamente en el hotel o cualquier punto autorizado por dicha entidad.

#### **3.3.5 Recepción de solicitud y confirmación de habitaciones.**

El área encargada recibe la solicitud y verifica la disponibilidad de habitaciones para las fechas programadas por los huéspedes.

#### **3.3.6 Disponibilidad de habitaciones**

En el caso de no tener habitaciones disponibles para las fechas solicitadas concluiría el proceso, caso contrario se confirmaría la reservación donde el huésped abonaría una parte de la habitación.

### **3.3.7 Presentación del huésped en la fecha establecida**

El cliente se presenta en el hotel la fecha pactada según su reserva, si no llegara hasta el mediodía y no hay algún aviso en la área el servicio se cancela.

### **3.3.8 Verificación en recepción del hotel.**

El recepcionista verifica los datos de los huéspedes según reserva realizada, como es el tipo de habitación, los días de permanencia, pago y se dirigen a la habitación correspondiente, también se entregan las llaves y se lo comunica los tipos de servicio.

### **3.3.9 El huésped quiere hospedarse más días**

En el caso que el cliente quisiera usar la habitación por más días adicionales de lo especificado en la reserva, deberá preguntar con recepción si hay habitaciones libres se sigue el mismo proceso, caso contrario que la habitación ya estuviese ocupado por otras personas se procedería a ofrecer otras habitaciones, sino se llegara a buenos términos sería desalojado.

### **3.3.10 Registro de salida del huésped.**

El cliente firma un registro de salida, en el cual entrega todas las cosas que se lo entrego al momento de ingresar al hotel.

## **3.4 Tipo de Habitaciones**

Se ha dividido las habitaciones en tres clases: simple, doble y suite

### **3.4.1 Habitación Simple:**

Las habitaciones simples son cómodas para personas de la tercera edad, son equipadas con camas de queensize para una mayor comodidad y satisfacción de los huéspedes.

### **Características:**

Precio \$\$ **120** (día)

- 1 cama Queen
- Tv con cable
- Baño privado
- Un sillón para descansar
- Desayuno (Incluye)
- Traslado (Aeropuerto-hotel)



### **3.4.2 Habitación Doble:**

Nuestras habitaciones son cómodas y espaciosas con dos camas Queen size amplias para pasar una noche inolvidable como en casa.

### **Características:**

Precio \$\$ **650.00** (día)

- camas Queen
- Frigobar
- Tv con cable
- Baño privado
- Terraza
- Spa de masajes
- Asistente Médico
- Desayuno (buffet)



### 3.4.3 Habitación Suite:

Nuestras habitaciones Suite son cómodas y espaciosas con camas Queen size amplias y están diseñadas mayormente para personas de la tercera edad para pasar una noche romántica.

#### Características:

Precio \$\$ **950.00** (día)

- Tv con cable
- Baño privado
- Terraza
- Spa de masajes
- Asistente Médico
- Desayuno (buffet)
- Picina
- Acceso a todas las áreas)



### 3.4.4 Personalizados:

Ofrecemos servicios personalizados a nuestros clientes que de la tercera edad y a clientes diabéticos ya que ellos necesitan obligatoriamente un cuidado y estadía especial.

- Baño para discapacitados
- Camas ortopédicas electrónicas
- Silla de ruedas
- Futones
- Farmacias dentro del Hotel
- Departamento de medicina



### 3.5 Transporte

Se tiene a los mejores choferes calificados para brindarles un buen servicio a todos los huéspedes que confiaron en nuestra representada, así como también contamos con transportes para discapacitados.



### 3.6 Restaurante

#### 3.6.1 Desayuno

El Hotel Masi Perú SAC tiene una gran variedad de desayunos para personas de la tercera edad como diabéticos, los desayunos serán servidos en bufet y habrá una gran variedad para personas diabéticas como también para personas saludables.





### 3.6.2 Almuerzos

Masi Perú SAC es una empresa hotelera que tiene una gran variedad de almuerzos especialmente para personas de la tercera edad como diabéticos, personas que necesitan unas dietas blandas.





### 3.7 Orden de Pedido

El Hotel Masi Peru SAC realizara el costeo de forma tradicional y el costeo basado en actividades ABC de los servicios que se detallan en la Orden de Pedido, luego se realizara un análisis y comparaciones para poder identificar las ventajas de esta nueva implementación.

<b>HOTEL MASI PERU SAC</b> Calle los Eucaliptos 194 Ubr Los Geraneos San Juan de Miraflores - Lima Telefono: 219-6500 anexo 305		<b>ORDEN DE PEDIDO</b>  <b>Fecha: 12 de Noviembre 2019</b>	
<b>PRESUPUESTO PARA:</b> NUEVO MUNDO SAC Calle Santa Isabel 265 - Miraflores Lima - Lima			
<b>RESPONSABLE: Alonso Gonzales Peña</b>			
CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	TOTAL
20	Habitaciones con futones y que tengan duchas ortopedicas	\$ 150.00	\$ 3,000.00
1	Servicio de alimentacion desayuno, alumerzo y cena vegetareana y para personas diabeticas	500.00	500.00
1	Servicio de atencion medica en toda la estadia del huesped	700.00	700.00
1	Transporte del aeropuerto al Hotel y a los destinos turisticos	400.00	400.00
5	Sillas de ruedas electricas	150.00	150.00
<b>SUB TOTAL</b>			4,750.00
<b>IGV</b>			855
<b>TOTAL</b>			<u>5,605.00</u>

Como podemos observar en la orden de pedido, hay 5 servicios los que solicita nuestro cliente agencia de viaje Nuevo Mundo S.A.C. que se realizaran en un periodo de 3 días y 2 noches que tendrá como fecha de inicio el 15 de Diciembre y terminara el 18 de Diciembre del 2019.

### 3.7.1 Cuadro de costos por consumir en la Orden de Pedido

SERVICIOS DE LA ORDEN DE PEDIDO			
SERVICIO	UNIDADES PRODUCIDAS	COSTO UNITARIO MATERIALES	COSTO DE MANO DE OBRA
ALOJAMIENTO	20	\$10.00	\$20.00
ALIMENTACION	9	\$50.00	\$80.00
ATENCION MEDICA	1	\$30.00	\$250.00
TRANSPORTE	1	\$15.00	\$100.00
ALQUILER DE SILLAS	5	\$20.00	\$20.00

El siguiente cuadro muestra los costos (materiales y mano de obra directa) en los cuales se van a incurrir al momento de ejecutar la orden de pedido, estos importes son estimaciones realizadas, que se elaboraron al comparar costos de varias cadenas de hoteles, esta estimación se realizó porque que el Hotel Masi Perú hasta el momento no ha realizado ningún costeo por órdenes, al no tener información histórica recurrimos a este procedimiento de estimación.

### 3.7.2 Cuadro de Costos indirectos de Fabricación

CONCEPTO	RECEPCION	TRANSPORTE	RECREACION	ESTADIA
MATERIA PRIMA			150.00	
SUMINISTROS	5.00	150.00	40.00	15.00
Luz	30.00		25.00	50.00
Telefono	50.00	30.00	5.00	60.00
Mantenimiento	3.00	20.00	15.00	15.00
Personal	50.00	40.00	60.00	25.00
Seguros	5.00	15.00	5.00	5.00
Cargas sociales	35.00	50.00	40.00	15.00
CIF total C/ACTIVIDAD	178.00	305.00	340.00	185.00
CIF TOTAL	1,008.00			

El siguiente cuadro nos muestra los costos indirectos de fabricación por cada actividad, para este caso nosotros identificamos 4 actividades recepción, transporte, recreación y estadía, luego realizamos la sumatoria total del CIF total por actividad esta operación nos dará como resulta el Costo Indirecto de Fabricación Total.

### 3.8 HALLANDO EL COSTO DE MANERA TRADICIONAL

#### 3.8.1 Cuadro de Costeo Tradicional.

	COSTEO TRADICIONAL			
	CM TOTAL	CMO TOTAL	CIF TOTAL	COSTO DE SERVICIO
ALOJAMIENTO	200.00	400.00	256.82	856.82
ALIMENTACION	450.00	720.00	462.27	1,632.27
ATENCION MEDICA	30.00	250.00	160.51	440.51
TRANSPORTE	15.00	100.00	64.20	179.20
ALQUILER DE SILLAS	100.00	100.00	64.20	264.20
	795.00	1,570.00	1,008.00	3,373.00

En el siguiente cuadro podemos observar los servicios que están en la Orden de pedido, en donde podemos ver el valor de los consumos de materiales, consumo de mano de obra directa y costos indirectos de fabricación, en la columna CM TOTAL (consumo de materiales total) nos da el resultado de la multiplicación de las unidades producidas del servicio por el costo unitario de materiales, de la misma manera se aplica para CMO TOTAL (consumo de mano de obra directa).

Para hallar el importe consumido del CIF TOTAL (costos indirectos de fabricación) tenemos que hallar una tasa la cual obtendremos al momento de dividir el total de costos indirectos de fabricación entre la base de asignación total (Mano de Obra Total Presupuestada).

El factor resultante se multiplica por el costo de la mano de obra de cada servicio obteniendo como resultado el importe del CIF.

TASA=CIF TOTAL / BASE ASIG TOTAL	
CIF	1,008.00
BASE ASIG. TOTAL	1,570.00
TASA	0.642038217

Luego realizamos la sumatoria de las columnas de costo de materiales, costo de mano de obra y costos indirectos de fabricación, sumando todos los totales obtendremos el costo total de la Orden de Pedido.

### 3.9 HALLANDO EL COSTO APLICANDO EL SISTEMA DE COSTO POR ACTIVIDADES ABC

#### 3.9.1 Cuadro de costeo ABC

	1ro	2do					3ro	4to	5to	
	ACTIVIDADES	BASE	ALOJAMIENTO	ALIMENTACION	ATENCION MEDICA	TRANSPORTE	ALQUILER DE SILLAS	TOTAL BASE	CIF C/A	TASA
1	RECEPCION	Nº horas	72.00	8.00	12.00	8.00	2.00	102.00	178.00	1.75
2	GUIA TURISTICA	Nº horas	72.00	8.00	4.00	24.00	24.00	132.00	305.00	2.31
3	RECREACION	Nº horas	15.00	3.00	6.00	12.00	24.00	60.00	340.00	5.67
4	ESTADIA	Nº horas	33.00	30.00	72.00	72.00	48.00	255.00	185.00	0.73
								1,008.00		

Para elaborar el cuadro lo primero que hicimos fue identificar las actividades que se incurrirán al momento de ejecutar la orden de pedido, segundo identificamos las bases (Nº de horas consumidas), tercero realizamos la sumatoria para hallar el total de las bases, cuarto agregamos al cuadro del costo indirecto de fabricación por cada actividad y el quinto punto es hallar la tasa aplicando la siguiente formula.

$$\text{TASA} = \text{CIF CADA ACTIVIDAD} / \text{BASE TOTAL DE CADA ACTIVIDAD}$$

Una vez aplicada la formula nos arrojará como resultado la tasa del CIF por cada actividad el cual nos servirá para hallar el importe del CIF.

### 3.9.2 Cuadro de costos indirectos de fabricación ABC

ACTIVIDADES	BASE	ALOJAMIENTO	ALIMENTACION	ATENCION MEDICA	TRANSPORTE	ALQUILER SILLAS	TOTAL BASE
GUIA TURISTICA	Nº horas	125.65	13.96	20.94	13.96	3.49	178.00
TRANSPORTE	Nº horas	166.36	18.48	9.24	55.45	55.45	305.00
RECREACION	Nº horas	85.00	17.00	34.00	68.00	136.00	340.00
ESTADIA	Nº horas	23.94	21.76	52.24	52.24	34.82	185.00
	CIF C/PRODUCTO	400.95	71.21	116.42	189.65	229.77	1,008.00

En el cuadro podemos observar que se calculó los importes del CIF realizando la operación de multiplicar el total de la base de las actividades por el factor hallado de la actividad, luego tenemos que sumar los totales CIF de las 4 actividades y obtendremos como resultado el CIF por cada servicio.

### 3.9.3 Cuadro resumen costeo ABC

	COSTEO ABC			
	CM TOTAL	CMO TOTAL	CIF TOTAL	COSTO DE PRODUCCION
ALOJAMIENTO	400.00	400.00	400.95	1,200.95
ALIMENTACION	700.00	560.00	71.21	1,331.21
ATENCION MEDICA	80.00	250.00	116.42	446.42
TRANSPORTE	45.00	100.00	189.65	334.65
ALQUILER DE SILLAS	100.00	100.00	229.77	429.77
	1,325.00	1,410.00	1,008.00	3,743.00

En el cuadro resumen costeo ABC podemos observar los costos de materiales, costos de mano de obra directa (los cuales son iguales al del costeo tradicional) y los costos indirectos de fabricación el cual se obtiene del cuadro de costos indirectos de fabricación ABC.

Entonces para hallar el costo de producción sumamos los importes de las columnas de consumo de materiales, consumo de mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación.

Como podemos observar el costo de producción aplicando el sistema de costos por actividades ABC viene hacer igual al costo de producción de aplicando el costeo tradicional.



### **3.10 Conclusiones**

Concluimos que la empresa Hotelera Masi Perú tendrá un mejor análisis de sus costos al momento de implementar el método de costos basado en actividades ABC ya que este método se adecua a las necesidades de la empresa asignando los costos a las actividades que se incurren en una orden de servicio, recordemos que cuando se realiza la elaboración de un servicio se realizan actividades las cuales deben ser identificadas para así eliminar actividades que no generan valor, así mismo debemos tener en claro que el sistema costeo tradicional que estaba siendo usado por El Hotel Masi Perú trata de designar los costos a un producto, mientras que la técnica de costos basado en actividades ABC primero identifica las actividades que se necesitan para la fabricación de un producto y posteriormente de acuerdo a ello designa los costos.

El método de Costeo por actividades ABC nos brinda un detalle de los Costos indirectos de Fabricación, con esto nosotros podemos identificar de manera más precisa las actividades con sus respectivos costos las cuales no nos generan valor o por lo menos donde se puede reducir el costo.

La empresa Masi Perú SAC brinda servicios de hospedaje, alimentación y transporte, pero no contaba con un sistema de costeo, para ello se deberá implementar un método de costos por actividades con el fin de identificar la relevancia o significación de actividades que realiza dicho Hotel.

La aplicación del Método de coste ABC brinda beneficios importantes en la evaluación de la rentabilidad de la empresa Masi Perú SAC siendo una técnica analítica para el visto bueno en la dirección permitiéndoles establecer sus costos correctos de producción sobre el cual trazar el margen de rentabilidad.

### **3.11 Recomendaciones**

Analizar cada actividad y organizar de manera que en cada actividad se pueda atender varias órdenes de pedido como por ejemplo en la actividad de transporte sabemos que pasan por varios puntos turísticos en los cuales se puede atender a turistas que están en diferentes órdenes de servicios.

Al tener de forma más detallada los Costos de Indirectos de Fabricación debemos de analizar cada actividad e identificar cuáles son las actividades en donde se puede reducir tiempos o en donde se pueden atender más personas que estén en diferentes órdenes de pedidos y así obtendremos un ahorro.

Presupuestar o planear cuanto de materiales voy a gastar al realizar los servicios en un ejercicio para así traer una cantidad considerable de materiales y así evitar recepciones periódicas que me eleven los costos.

Disminuir los costos de los materiales directos sin afectar la calidad del servicio, cuando se busca disminuir esos costos lo primero que se piensa es en cambiar de proveedor, para eso debemos tener en cuenta que la calidad de los materiales directos que entran en el servicio y que se van a consumir no nos afecte el servicio brindado.

Planteamos el diseño del método de costeo ABC por las característica y necesidades de la empresa hotelera, partiendo del conocimiento que para ofrecer el servicio de hospedaje se realizan actividades y estas actividades consumen recursos, identificados a través de los inductores de costos, que nos permite calcular los costos reales del servicio brindado y suministrar información al área de administración para una adecuada toma de decisiones.



### **3.11 Bibliografía**

- Vargas M. (2018) sistemas de contabilidad y costos en las empresas hoteleras, especialista en materia tributaria, financiera y contable.
- S.J. Taylor, R. Bogdan, (1984) Introducción a los métodos cualitativos de investigación, primera edición.
- Garbey N. (2015) Sistema de costos basado en actividades en hoteles cuatro estrellas del estado de Mérida Venezuela, Director Económico Financiero Grupo Cubanacan.
- Coromoto M. (2018) Contabilización de los costos en las empresas de actividades hoteleras y su impacto en la rentabilidad, Doctora en Ciencias Económicas y Empresariales.
- John W. Creswell, (1994). Diseño de Investigación. Aproximaciones cualitativas y cuantitativas
- Yuni j. y Urbano C. (2010). Técnicas para investigar 1: Recursos Metodológicos para la Preparación de Proyectos de Investigación.
- Walter Rossi Bayardo. Trabajo de investigación sobre: El Costeo Basado En actividades.
- Hurtado, Ordeñanza, y Romero L. (2018). Implementación de Sistemas de Costos para Empresas Hoteleras en el estado de Merida, Docentes de la Universidad Vicente Rocafuerte De Guayaquil Ecuador,
- Altuve, S,(1990). Metodología de la Investigación. Módulo Instruccional 1990..
- Rada, D. (2006). Credibilidad, Transferibilidad y Confirmabilidad en Investigación Cualitativa 2006.
- Bacells, J. (1994). Introducción a los métodos y Técnicas.: Edición Piados 1994.
- Bavaresco, A. (1996). Proceso Metodológico de la Investigación. 3era. Edición 1996